

# Schnelle Informationsflüsse sind das A und O in Krisensituationen

Patrik Walther, Geschäftsführer sumia, im Gespräch mit «Objective»

Das Alterszentrum Sumiswald AG (sumia) ist eine Institution im Emmental mit 130 Bewohnerinnen und Bewohnern. 2016/2017 wurde in einem aktiven Prozess mit den verantwortlichen Personen das gesamte Prozessmanagementsystem überarbeitet. 2018/2019 folgte die vollständige digitale Integration der Vorgaben aus Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz, und – last but not least – die Vorgaben zur Concret-Zertifizierung wurden vollständig in die Prozesslandschaft integriert.

**Objective:** Herr Walther, im Krisenmodus ist doch alles anders. Was haben Ihnen die Standardprozesse in den herausfordernden letzten Monaten genützt?

Patrik Walther: Über taugliche und in der Praxis erprobte Standardprozesse zu verfügen, gibt in Krisensituationen Halt und Sicherheit. Mit wenigen Mausklicks konnten wir uns Anfang März, zu Beginn der COVID-19-Pandemie, im WissIntra in der Prozesslandschaft orientieren und gemäss den vorgegebenen Abläufen agieren. So konnten wir die für das Norovirus im Detail abgebildeten Prozesse übernehmen und mit wenig Aufwand an die COVID-19-Pandemie anpassen. Damit betone ich, dass das Vorhandensein von Standardprozessen in Krisenzeiten einen wichtigen Rahmen vorgibt. Die vorhandenen und bekannten Prozesse müssen aber situativ angepasst und ergänzt werden. In diesem Sinne haben wir im Kader – ausgehend von den allen bekannten Standardprozessen – die nötigen Justierungen für den aktuellen Krisenfall vorgenommen und diese gemäss den vom BAG erteilten Informationen fortlaufend angepasst.

**Hat sich der interne Informationsfluss durch die Einführung des Prozessmanagementsystems und die digitale Unterstützung verändert und, wenn ja, inwiefern?**

Der interne Informationsfluss hat sich insofern verändert, als die bereits vor der Einführung des Prozessmanagementsystems festgelegte Informationskaskade nun noch konsequenter angewendet wird. Die im System detailliert beschriebenen Infor-

## Risikomanagement





*Patrik Walther, Geschäftsführer sumia*

Patrik Walther, Geschäftsführer sumia, berichtet über seine Erfahrungen bei der Einführung des Prozessmanagements und über den Nutzen des Systems in der Krisensituation.

mationsflüsse werden von allen Verantwortungsträgern in Bezug auf die Terminierung, die Häufigkeit und die Inhalte zuverlässig(er) eingehalten. Das heisst, es ist allen Verantwortlichen bekannt, wann die Bewohnerinnen und Bewohner, die Mitarbeitenden, die Angehörigen sowie die Öffentlichkeit über welche Kommunikationskanäle mit welchen Informationen bedient werden sollen. Aufgrund der bekannten Informationsabläufe war es einfach, insbesondere zu Beginn der COVID-19-Pandemie den zusätzlichen Informationsbedarf aller Anspruchsgruppen zu erfassen und diesem in entsprechender Form gerecht zu werden.

#### **Nutzen Sie in Ihrem Betrieb auch die digitalen Lösungen des Risikomanagements?**

Ja, die strategischen und die wichtigsten operativen Risiken sind im WissIntra erfasst und werden in einem festgelegten Rhythmus überprüft und angepasst. Es ist mit dem vorliegenden Risikomanagementsystem ein Leichtes, dem Verwaltungsrat jährlich die strategischen Risiken mit den hinterlegten Massnahmen zur Diskussion und für Anpassungen vorzulegen. Dabei hilft nebst den Beschreibungen auch die optische Darstellung mittels Grafiken, um die aktuelle bzw. die veränderte Situation rasch zu erfassen. Dasselbe Vorgehen wird für die Beurteilung und Anpassung der operativen Risiken auf Ebene Geschäftsleitung angewendet. Die digitale Lösung des Risikomanagements zwingt die strategische und die operative Leitung von sumia

dazu, sich regelmässig auf einer stufengerechten Ebene mit den mutmasslichen und den effektiven Risiken zu befassen.

#### **Welches war respektive ist die grösste Herausforderung in der Umsetzung dieses Projektes?**

Die Umsetzung von WissIntra bedeutete für die Kader von sumia einen enormen Initialaufwand und forderte von allen Beteiligten ein radikales Umdenken hinsichtlich des Prozessverständnisses. Damit verbunden war auch ein Kulturwandel. Dieser führte uns weg vom Gärtchendenken, hin zu einem disziplinübergreifenden Prozessansatz. Prozesse, die historisch bisher der Pflege zugeordnet waren, erhielten mit der Einführung von WissIntra einen ganz anderen Stellenwert, und die Prozesseignerschaft musste in vielen Fällen überdacht werden. Ein solcher Kulturwechsel wird zwingend von der Geschäftsleitung initialisiert. In Absprache mit der Projektleitung muss ein Tag X definiert werden, an dem die neue Prozesslandschaft über den gesamten Betrieb eingeführt wird. Dieser Tag X bedeutet für das ganze Organisationssystem ein hohes Mass an Unsicherheit. Doch nur mit einem klaren Schnitt zwischen altem und neuem System gelingt es, die bisherigen Pfründe endgültig hinter sich zu lassen und als Betrieb prozessuales Neuland zu betreten. Mit der einmaligen Implementierung des Prozessmanagementsystems ist es jedoch nicht getan. WissIntra ist ein in stetigem Wandel begriffenes System, das einer fortlaufenden Pflege und Weiterentwicklung, getragen von den wichtigsten Entscheidungsträgern, bedarf.